



NETSUITE CRM+

CRM más potente que impulsa el ciclo de vida completo del cliente

Las empresas exitosas de hoy en día son ágiles y responden a las necesidades de sus clientes. En la medida de lo posible, han reemplazado los procesos manuales por procesos automatizados, de modo que pueden responder rápidamente.

NetSuite CRM+ ofrece un potente servicio de gestión de relaciones con clientes (CRM), incluyendo automatización de la fuerza de ventas (SFA), automatización de marketing, soporte y servicio al cliente, comercio electrónico y personalización flexible, todo en una única solución CRM en la nube. Y, a diferencia de las típicas soluciones CRM, NetSuite CRM+ incluye una potente gestión del rendimiento de ventas, gestión de pedidos y gestión de socios.

NetSuite CRM+ también puede integrarse con sus inversiones de ERP existentes.

“Con NetSuite, nuestro personal de ventas puede organizar su jornada laboral, y podemos entregar cotizaciones de venta impresionantemente precisas. Esto proporciona a nuestros clientes servicio verdaderamente profesional y nos permite trabajar con máxima eficiencia.”

Guitar Center Pro

“NetSuite nos ha ayudado a aumentar nuestro servicio al cliente y, como consecuencia, la satisfacción del cliente.” **Innovise Software Division (Reino Unido)**

Aspectos destacados de la solución

Potente automatización de la fuerza de ventas
NetSuite CRM+ proporciona SFA que equipa a la fuerza de ventas con un registro preciso de cada oportunidad y su estado, una visión completa del cliente potencial y acceso en tiempo real a cada detalle.

- Mejora la eficiencia de las ventas con sofisticadas capacidades de gestión de documentos para crear y mantener un portal de ventas.
- Permite que el equipo de ventas gestione oportunidades a través del estado, los ingresos potenciales, los contactos clave, las notas, los documentos relacionados y mucho más.
- Proporciona a los gerentes de ventas una visión completa de todos los clientes potenciales y oportunidades que están en proceso
- La gestión integral de contactos y actividades garantiza que las ventas tengan las

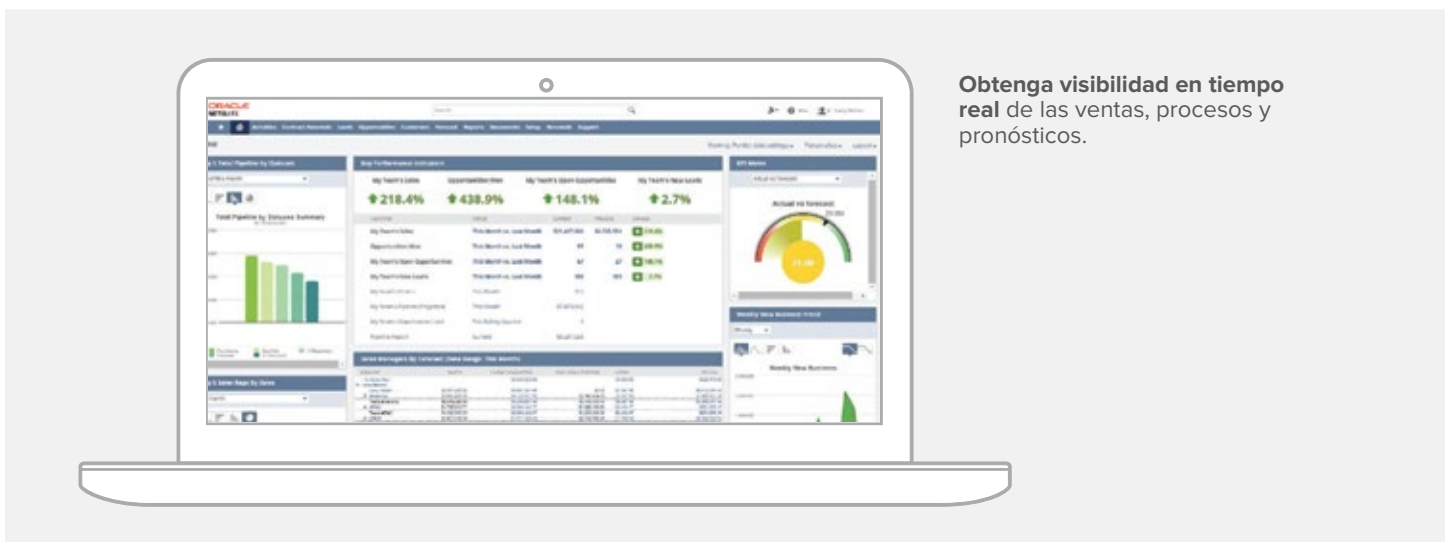
Principales beneficios

NetSuite CRM proporciona un flujo continuo de información en todo el ciclo de vida del cliente.

- Agiliza los procesos desde el pedido hasta el pago.
- Aumenta la productividad en toda la organización con una visión de 360 grados de sus clientes.
- Mejora el desempeño de las ventas a través de la previsión, ventas adicionales y gestión de comisiones.
- Gestiona organizaciones globales de ventas y servicios.

herramientas necesarias para capturar registros detallados de todas las interacciones.

- Permite al equipo de ventas convertir oportunidades en cotizaciones y, a continuación, en pedidos de ventas con un solo clic.



Obtenga visibilidad en tiempo real de las ventas, procesos y pronósticos.

Previsión avanzada de ventas y gestión de cotizaciones

Las capacidades avanzadas de previsión y gestión de cotizaciones de NetSuite CRM+ aumentan la confiabilidad, previsibilidad y confianza en el proceso de ventas.

- Las oportunidades, cotizaciones y estimaciones incluyen una categoría de pronóstico que permite a los usuarios clasificar la transacción de manera adecuada.
- El pronóstico basado en la probabilidad ofrece una medición ponderada de las oportunidades, cotizaciones y pedidos pendientes, con la capacidad de realizar ajustes.
- Las capacidades de gestión de pedidos proporcionan ventas reales y proyecciones de ingresos recurrentes en pronósticos y variaciones.

Gestión automatizada de compensación por incentivos

NetSuite CRM+ ofrece una gestión flexible de compensación de ventas que libera al equipo de operaciones de ventas de extensos cálculos de compensación.

- Configura fácilmente reglas sofisticadas de comisiones de ventas basadas en cuotas, ventas, cantidad, rentabilidad y otros criterios.
- Establece horarios de comisiones flexibles: mensuales, trimestrales, bianuales o anuales y de corto plazo.
- Integra las capacidades de nómina integradas de NetSuite, o con su solución de nómina existente.

Gestión integral de ventas, cotizaciones y pedidos

El equipo de ventas puede convertir fácilmente las cotizaciones precisas en pedidos de ventas aprobados, que luego fluyen a su sistema financiero para su procesamiento.

- Incluye una gestión inteligente de las ventas en el proceso de captura de pedidos para proporcionar recomendaciones basadas en patrones de compra anteriores.
- Mejora la precisión de las cotizaciones y los pedidos al incluir cálculos automatizados de impuestos y tasas de envío, precios y normas de descuento.
- Acelera el proceso de gestión de pedidos con la aprobación online y la gestión del flujo de trabajo.

Automatización de marketing lista para usar

NetSuite CRM+ automatiza todo su proceso de marketing a través de los canales, permitiéndole alinear mejor sus campañas y programas con sus esfuerzos de ventas.

- Permite la ejecución y el seguimiento de campañas de forma rápida y en tiempo real para maximizar el valor de sus clientes potenciales y oportunidades.
- Automatiza la captura de clientes potenciales desde múltiples fuentes, incluyendo sitios web, motores de búsqueda, correo electrónico, correo directo y eventos.
- Ofrece marketing por correo electrónico, desde la creación hasta la ejecución y la medición en un solo sistema.
- Incluye informes completos y detalles para analizar las estadísticas de la campaña y el retorno de la inversión desde el inicio de la campaña hasta la transacción del pedido final.
- Apoya el marketing de ventas mediante el análisis de las combinaciones de compras históricas.

Servicio de atención al cliente y soporte

Las capacidades del centro de llamadas de NetSuite le permiten atender a los clientes de forma rápida y eficiente con una completa visión del cliente.

- La gestión de casos automatiza los procesos de negocios asociados con la asignación, gestión y escalación de casos de soporte al cliente.
- Admite casos de enrutamiento y seguimiento según el producto, problema, tipo de caso, socio o cliente.
- La base de conocimientos ayuda a los clientes a obtener las respuestas que necesitan, ayuda a la capacitación y educación de los representantes de los clientes e impulsa la consistencia del servicio.
- Cuadros de mando en tiempo real e informes para monitorear métricas de resolución, renovaciones y satisfacción del cliente.
- El autoservicio online permite el envío de casos de clientes, el seguimiento del estado, las comunicaciones y mucho más.

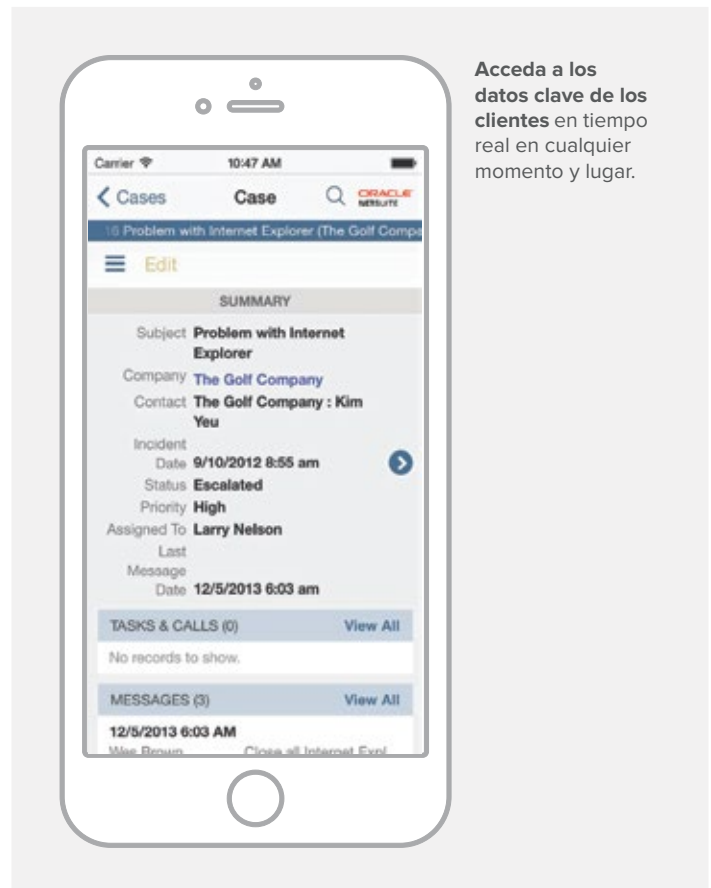
Cuadros de mando, informes, análisis y planificación en tiempo real

NetSuite ofrece cuadros de mando, informes y análisis integrados y en tiempo real que permiten a sus equipos de ventas, marketing y servicio controlar los indicadores clave de rendimiento (KPI) personalizados y acceder a los últimos informes como parte de sus actividades diarias.

- Las tablas de puntuación de KPI permiten la medición continua del desempeño de ventas.
- Los equipos de ventas obtienen acceso instantáneo a las medidas clave, tales como las medidas logradas en relación a la

cotización, los pronósticos reales versus el pronóstico de ventas, el canal de ventas por etapa.

- Los equipos de servicio pueden supervisar rápidamente las métricas clave sobre los tiempos de resolución de llamadas, la satisfacción y renovación de clientes, los volúmenes y tendencias de llamadas, y mucho más.
- Los equipos de marketing obtienen métricas instantáneas de contacto, número de visitantes únicos del sitio web, tendencias de generación de posibles clientes, costos de adquisición de clientes y mucho más.
- Los informes de autoservicio garantizan que todos puedan crear sus propios informes y gestionar su rendimiento.



Acceso móvil en cualquier momento y lugar

El soporte completo de NetSuite para dispositivos móviles, iPhone, BlackBerry o Android (proporcionado por NetSuite y socios de NetSuite), garantiza el acceso a la información comercial en tiempo real que necesitan.

- Acceder a los últimos informes de negocios y métricas de negocios.
- Ver, ingresar y actualizar datos clave de clientes y ventas.
- Ingreso de tiempo y gastos (incluyendo imágenes de los recibos).
- Gestión de actividades: calendario, tareas, llamadas.

Integración con la plataforma de comercio electrónico

NetSuite CRM+ se integra con la plataforma de comercio electrónico de NetSuite, proporcionando un sistema único de registro de la información e interacciones del cliente, así como las transacciones comerciales de los mismos. Esta solución integrada le permite monitorear y medir todo lo que sucede online y captar cada interacción con un cliente o posible cliente automáticamente.

- Permite la captura de microinteracciones, incluyendo una visita rápida a un sitio web.
- Mejora la eficacia de las ventas al proporcionar una mayor visibilidad de los productos o servicios que un cliente existente puede estar buscando en el sitio web.
- Mejora la experiencia del cliente al eliminar la necesidad de conciliar los datos a través de la CRM y aplicaciones de comercio electrónico.

Integración con las principales herramientas sociales y de productividad

NetSuite se integra con Yammer y Qontext utilizando su plataforma SuiteSocial, mejorando la colaboración y la productividad general de las ventas.

- La integración con SuiteSocial admite la colaboración interdepartamental de Twitter en torno a oportunidades, pedidos y otras transacciones.
- La integración con Microsoft Outlook admite la sincronización del calendario y de los contactos.
- La integración con Google Apps admite la sincronización del calendario y el acceso contextual de la información de NetSuite desde Gmail.



“Con NetSuite, todo es "ahora", el acceso instantáneo a la información es increíble.” **Simon Ellison**, Director de ventas y marketing, Computer Warehouse

Gestión de relaciones con los socios

NetSuite CRM+ proporciona un control total sobre cada elemento del proceso de asociación, incluidas campañas de marketing conjuntas, gestión de clientes potenciales, gestión de procesos, procesamiento de pedidos y comisiones y royalties.

- La gestión de clientes potenciales permite a los socios registrarse y realizar un seguimiento de sus clientes potenciales.

- Admite pronósticos de ventas de socios precisos y actualizados al minuto.
- Proporciona una visibilidad completa de todos los clientes potenciales, pedidos y actividades de ventas de sus socios.

